Royaume du Maroc
Ministère de l'Industrie,
du Commerce et des
Nouvelles Technologies

المملكة المغربية
وزارة الصناعة
والتجارة
والتكنولوجيات الحديثة

Guide du Consommateur

CHOIX

INFORMATION

RÉTRACTATION

REPRÉSENTATION

PROTECTION
DES DROITS ÉCONOMIQUES

Royaume du Maroc
Ministère de l'Industrie,
du Commerce et des
Nouvelles Technologies

المملكة المغربية
وزارة الصناعة
والتجارة
والتكنولوجيات الحديثة

Guide du Consommateur

ÉDITION 2012

CHOIX

INFORMATION

RÉTRACTATION

REPRÉSENTATION

PROTECTION DES DROITS ÉCONOMIQUES

sommaire

CHOIX 09

INFORMATION 13

RÉTRACTATION 19

REPRÉSENTATION 25

PROTECTION DES DROITS ÉCONOMIQUES 29

Introduction

La loi n°31-08 édictant des mesures de protection du consommateur a été publiée au bulletin officiel n°5932 du 7 avril 2011. Cette loi renforce et complète le dispositif juridique actuel de manière significative.

En effet, la loi 31-08 se fixe comme objectifs :

- D'assurer l'équilibre dans les relations contractuelles liant le consommateur et le fournisseur ;
- D'instaurer les règles générales de protection du consommateur pour préserver ses droits et assurer la transparence des transactions économiques le liant avec le fournisseur ;
- D'arrêter un ensemble de mécanismes permettant au consommateur de faire valoir ses droits et lui reconnaître son rôle d'acteur économique ;
- De reconnaître au mouvement associatif en matière de protection des droits des consommateurs le droit de sensibiliser et d'encadrer les consommateurs.

Aux termes de la loi, les droits garantis aux consommateurs sont :

- **LE DROIT AU CHOIX** qui garantit au consommateur sa liberté d'acheter en fonction de ses besoins et de ses moyens ;
- **LE DROIT À L'INFORMATION** qui oblige le fournisseur de biens ou le prestataire de services à fournir au consommateur toutes les informations nécessaires avant la conclusion d'un contrat de vente ;
- **LE DROIT À LA RÉTRACTATION** qui, dans certains cas de figure, offre au consommateur la liberté de changer d'avis ;
- **LE DROIT À L'ÉCOUTE ET À LA REPRÉSENTATION** qui permet au consommateur, lors d'un litige avec un fournisseur, d'être conseillé, orienté et de se faire représenter par une association de protection des droits du consommateur ;
- **LE DROIT À LA PROTECTION DES INTÉRÊTS ÉCONOMIQUES** du consommateur notamment en ce qui concerne les clauses abusives et certaines pratiques commerciales.

Que vous soyez fournisseur ou consommateur, ce guide pratique vous intéresse !

En tant que Consommateur, il vous informe de vos droits et des mesures qui vous protègent. En tant que Fournisseur, il vous rappelle vos devoirs et vos obligations vis-à-vis de vos clients et prospects.

Le droit
au CHOIX

Le droit au CHOIX

Tout consommateur, de produit, de bien ou de service, a le droit de choisir, librement et en connaissance de cause, le produit, le bien ou le service qui correspond le mieux à ses moyens et ses besoins.

Ainsi, le consommateur est en droit de disposer d'une information claire et précise sur le produit ou le service recherché. Il peut alors prendre sa décision de l'acheter ou de prendre un crédit pour cela, sans être ni trompé, ni forcé. Enfin, il doit pouvoir changer d'avis et se rétracter dans un délai raisonnable.

Aussi, tout fournisseur, de produit ou de service, doit fournir au consommateur les renseignements ou les outils susceptibles de lui permettre de faire un choix rationnel compte tenu de ses besoins et de ses moyens.

LES CONTRATS D'ABONNEMENT

Dans les contrats d'abonnement d'une durée déterminée, le consommateur doit être informé par écrit, par tout moyen justifiant la réception :

- En cas de non tacite reconduction du contrat : le terme de celui-ci un mois au moins avant le terme prévu pour l'échéance dudit contrat ;
- ou, en cas de tacite reconduction : le délai durant lequel le consommateur peut exercer sa faculté de ne pas renouveler le contrat, un mois au moins avant le début dudit délai.

LES CONTRATS CONCLUS À DISTANCE

Avant la conclusion de tout contrat à distance, le fournisseur a l'obligation de rappeler au consommateur ses différents choix et lui permettre de confirmer sa demande ou la modifier à sa guise.

LES CONTRATS DE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

A compter de la date de son acceptation de l'offre de crédit, l'emprunteur peut, dans un délai de sept jours, revenir sur son engagement. Un formulaire détachable joint à l'offre préalable lui permettra alors d'exercer sa faculté de rétractation et d'en avertir le fournisseur.

LE CHOIX DE L'ASSUREUR

Lorsqu'une offre de crédit est assortie d'une proposition d'assurance, une notice doit être mise à la disposition de l'emprunteur. Celle-ci doit obligatoirement mentionner les conditions générales de l'assurance proposée, notamment :

- Les noms ou les dénominations et l'adresse de l'assureur
- La durée de l'assurance
- Les risques couverts et ceux exclus de l'assurance

Si l'assurance est obligatoire pour obtenir le financement, l'offre préalable de crédit doit clairement indiquer que l'emprunteur peut souscrire une assurance équivalente auprès de l'assureur de son choix. A l'inverse, si l'assurance est facultative, l'offre préalable doit clairement expliquer les conditions suivant lesquelles le crédit peut être consenti sans assurance.

Le droit
à l'information

Le droit à l'information

Pour que le consommateur puisse faire un choix rationnel, conformément à ses besoins et à ses moyens, le fournisseur doit lui fournir toutes les informations nécessaires.

A cet effet, le fournisseur doit mettre à la disposition des consommateurs, par tout procédé approprié, les informations qui concernent :

- □ Les caractéristiques essentielles des produits, des biens ou des services ;
- □ L'origine du produit ou du bien;
- □ La date de péremption, le cas échéant ;
- □ Le prix du produit ou des bien;
- □ Le tarif des services;
- □ Le mode d'emploi et le manuel d'utilisation;
- □ La durée et les conditions de garantie;
- □ Les conditions particulières de la vente ou de la réalisation de la prestation;
- □ Les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle, le cas échéant.

Les éléments suivants doivent être mis en évidence sur l'étiquette des produits et des biens mis en vente, selon leur nature, à savoir :

- □ La quantité nette, exprimée en unité du système international;
- □ La composition ou le type ou la nature de la matière ou des matières constituante(s);
- □ Le nom ou la raison sociale et l'adresse de la personne responsable de la mise du produit sur le marché;
- □ Le pays d'origine;
- □ Les précautions et les conditions particulières d'utilisation pour les produits qui peuvent être impactés ou avoir des conséquences sur le consommateur par le non respect des consignes d'utilisation;
- □ La date de péremption, le cas échéant;
- □ Toutes autres mentions obligatoires prévues par un texte spécifique.

Les mentions d'étiquetage doivent être visibles, lisibles et indélébiles.

Le fournisseur doit également délivrer une facture, quittance, ticket de caisse ou tout autre document justifiant l'opération d'achat, ces documents précisent obligatoirement :

- □ L'identification du fournisseur et son adresse;
- □ La date et le lieu de l'opération et, le cas échéant, la date de livraison;
- □ La désignation du ou des produits ou des services;
- □ La quantité du produit ou le décompte du service le cas échéant;
- □ Le prix de vente effectivement payés par le consommateur pour chaque produit ou prestation de service;
- □ La somme totale à payer toutes taxes comprises;
- □ Le montant de la taxe sur la valeur ajoutée, le cas échéant.

LES INFORMATIONS COMPRISES DANS LES CONTRATS

Certains biens de consommation sont acquis selon les termes d'un contrat écrit. Dans ce cas, les causes doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible.

Lorsque la totalité ou une partie du contrat est rédigée par écrit, le fournisseur est tenu d'en faire établir autant d'exemplaires que nécessaire et d'en remettre au moins un exemplaire du contrat au consommateur.

Le fournisseur doit également préciser, avant la conclusion du contrat, la période durant laquelle les pièces de rechange et les pièces indispensables à l'utilisation des produits ou des biens seront disponibles sur le marché.

LES DÉLAIS DE LIVRAISON

Dans tout contrat de vente, le fournisseur doit lorsque le prix ou le tarif convenu excède un seuil fixé par voie réglementaire, et que la livraison des produits, des biens ou l'exécution de la prestation n'est pas immédiate, préciser par écrit, la date limite à laquelle il s'engage à livrer les produits, les biens ou à exécuter la prestation au niveau du contrat, de la facture, du ticket de caisse, de la quittance ou de tout autre document délivré au consommateur.

LA PUBLICITÉ

Toute publicité, quelle qu'en soit la forme, qui peut être reçue à travers un service de communication s'adressant au public, doit indiquer sa nature publicitaire de manière claire, sans ambiguïté et préciser le commanditaire pour lequel elle a été réalisée. Les offres promotionnelles notamment, telles que les ventes en soldes, les cadeaux, les primes et les loteries publicitaires, doivent particulièrement être explicites quant à leur nature.

Toute publicité comportant des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur est interdite lorsque cela porte sur des éléments tels que :

- l'existence, la nature, la composition;
- les qualités substantielles, la teneur en principes utiles, l'espèce, l'origine, la quantité;
- le mode et la date de fabrication;
- les propriétés, la date de péremption;
- le prix ou le tarif et les conditions de vente des biens, des produits ou services objets de la publicité;
- les conditions ou les résultats de leur utilisation, les motifs ou les procédés de la vente ou de la prestation de services;
- la portée des engagements pris par l'annonceur, l'identité, les qualités ou les aptitudes du fabricant, des revendeurs, des promoteurs ou des prestataires.

La publicité comparative qui porte sur les caractéristiques, ne peut porter que sur des caractéristiques essentielles, significatives, pertinentes et vérifiables de biens ou de services de même nature et disponibles sur le marché. Elle peut également porter sur les prix de produits ou services identiques, vendus dans les mêmes conditions, dans ce cas, elle doit concerner des produits ou des services identiques, vendus dans les mêmes conditions et indiquer la durée pendant laquelle sont maintenus les prix mentionnés comme siens par l'annonceur.

Le fournisseur est tenu, lors de toute publicité par courrier électronique :

- de donner une information claire et compréhensible relative au droit de s'opposer à recevoir les publicités dans le futur ;
- d'indiquer et de mettre à la disposition du consommateur, un moyen approprié pour exercer efficacement ce droit par voie électronique.

Il est interdit, lors de l'envoi de toute publicité par courrier électronique :

- d'utiliser l'adresse électronique ou l'identité d'un tiers ;
- de falsifier ou de masquer toute information permettant d'identifier l'origine du message de courrier électronique ou son chemin de transmission.

Le droit
à la rétractation

Le droit à la rétractation

La loi 31-08 stipule que le consommateur a le droit de se rétracter dans trois cas de figures :

- ◄ Le contrat conclus à distance
- ◄ Le démarchage
- ◄ Le contrat de crédit

LE CONTRAT CONCLU À DISTANCE

Le consommateur dispose d'un délai :

- De sept (7) jours pour exercer son droit de rétractation;
- De trente (30) jours pour exercer son droit de rétractation, si le fournisseur n'honore pas son engagement de confirmer par écrit les informations (telles que les caractéristiques du produit ou services, le nom et la dénomination sociale du fournisseur et ses coordonnées, (pour les cybercommerçants le registre du commerce, le numéro d'immatriculation, le capital de la société, éventuellement le numéro d'identité fiscale, et peut être même le numéro de licence…) les délais et frais de livraison, le cas échéant, l'existence du droit de rétractation, la durée de validité de l'offre et du prix, le coût de la technique de communication à distance, la durée minimale du contrat, le cas échéant)

Les délais mentionnés courent à compter de la date de réception du bien ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

En cas d'exercice du droit de rétractation, le fournisseur est tenu de rembourser au consommateur le montant total payé, au plus tard dans les quinze jours suivants la date à laquelle ce droit été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

Sous réserve d'une convention préalable entre les parties, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats:

- de fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept (7) jours francs ;
- de fourniture de produits ou service dont le prix ou le tarif est fonction de fluctuations des taux du marché financier ;
- de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur;
- de fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines.

Le consommateur doit être informé en cas de défaut d'exécution du contrat par un fournisseur résultant de l'indisponibilité du produit, du bien ou du service commandé. le cas échant, il incombe au fournisseur de rembourser, sans délai et au plus tard, dans les quinze (15) jours de paiement des sommes déjà versées. Passé les quinze (15) jours, ces sommes sont productives d'intérêts au taux légal.

Dans le cas où cela a été prévue préalablement dans le contrat ou à sa conclusion, le fournisseur peut fournir un produit, un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalents. Le consommateur est informé de cette possibilité de manière claire et compréhensible. Dans ce cas, les frais de retour consécutifs à l'exercice du droit de rétractation sont à la charge du fournisseur et le consommateur doit en être informé.

DÉMARCHAGE

Toute clause du contrat de démarchage par laquelle le consommateur abandonne son droit de se rétracter est nulle et non avenue. Pour être valide, le contrat de démarchage doit comprendre un formulaire détachable qui facilite l'exercice de la faculté de rétractation.

A compter de la date de la commande ou de l'engagement d'achat, le consommateur dispose d'un délai de sept (7) jours pour exercer sa faculté de se rétracter par l'envoi dudit formulaire détachable au contrat par n'importe quel moyen justifiant la réception.

Avant l'expiration du délai de rétractation, nul ne peut exiger une contrepartie ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit.

Les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai (de 7 jours) et doivent être retournés au consommateur dans les quinze (15) jours qui suivent sa rétractation.

CONTRAT DE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

Tout emprunteur peut, dans un délai de sept jours à compter de son acceptation de l'offre, revenir sur son engagement. Cette faculté de rétractation est exercée grâce à un formulaire détachable qui est joint à l'offre préalable. En cas de rétractation, l'emprunteur doit déposer le formulaire contre récépissé comportant le cachet et la signature du prêteur.

Aucun paiement ne peut être effectué par le préteur à l'emprunteur et vice-versa avant la conclusion définitive du contrat de crédit. Pendant le délai de rétractation, l'emprunteur ne peut non plus faire aucun dépôt au profit du prêteur. La prise d'effet du contrat conditionne la validité de toute autorisation de prélèvement sur le compte bancaire ou postal signée par l'emprunteur.

Tant que l'octroi du crédit n'a pas été clairement signifié à l'emprunteur et que celui-ci peut toujours exercer son droit à la rétractation, le fournisseur n'est pas tenu d'accomplir son obligation de livraison ou de fourniture.

Cependant, l'emprunteur peut solliciter la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services par une demande rédigée, datée et signée de sa main. Dans ces conditions, le délai de rétractation ouvert à l'emprunteur expire à la date de la livraison ou de la fourniture du service. Les frais et les risques sont à la charge du fournisseur en cas de livraison ou fourniture avant l'expiration du délai de rétractation.

Le droit à la représentation

Le droit à la représentation

La loi 31-08 permet au consommateur de bénéficier du droit à la représentation et du droit d'écoute. En cas de litige avec un fournisseur, le consommateur peut être représenté par une association de protection du consommateur pour le procès ou pour le règlement à l'amiable.

LES ASSOCIATIONS DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR (APC)

Elles assurent l'information, la défense et la promotion des intérêts du consommateur et concourent au respect des dispositions de la loi.

Au sens de la loi 31-08, ne peut être considérées comme APC, l'association qui:

- compte parmi ses membres des personnes morales ayant une activité à but lucratif ;
- perçoit des aides ou subventions d'entreprises ou de groupements d'entreprises fournissant des produits, biens ou services au consommateur ;
- fait de la publicité commerciale ou qui n'a pas un caractère purement informatif, pour des biens, produits ou services;
- se consacre à des activités autres que l'information et la défense des intérêts du consommateur;
- poursuit un but à caractère politique.

Les APC doivent avoir pour objet exclusif la protection des intérêts du consommateur et être régies par des statuts conformes à la réglementation en vigueur.

Sous réserve et à condition de satisfaire à la législation et la réglementation en vigueur relatives au droit d'association, les APC peuvent être reconnues d'utilité publique.

LES GUICHETS CONSEILS

Certaines associations abritent des centres d'écoute et d'orientation, appelés « guichet conseil ». Le guichet conseil est ouvert au consommateur marocain pour lui permettre de recevoir des informations, des conseils et des orientations. Les moyens de communication utilisés sont le téléphone, le courrier, le courriel et même oralement, lors de la visite du consommateur.

Un des objectifs principaux des guichets est l'aide à la résolution des litiges. Le comité du guichet (ou à défaut le département compétent) est chargé de statuer sur la recevabilité du litige qui lui sera soumis. En cas d'irrecevabilité, le responsable explique au consommateur pourquoi sa requête n'a pas eu de suites. A contrario, si le litige est déclaré recevable, l'association représente le consommateur face au fournisseur.

ACTIONS EN JUSTICE DES ASSOCIATIONS DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Les APC, reconnues d'utilité publique ou ayant une autorisation spéciale, peuvent mener des actions en justice, intervenir dans les actions en cours et se constituer partie civile devant le juge d'instruction pour la défense des intérêts du consommateur. Elles peuvent exercer tous les droits reconnus à la partie civile relatifs aux faits et agissements qui portent préjudice à l'intérêt collectif des consommateurs.

Lorsque plusieurs consommateurs ont subi des préjudices par le même fournisseur et qui ont une origine commune, les APC peuvent agir en réparation devant toute juridiction au nom de tous, à condition d'être mandatées par au moins deux (2) des consommateurs victimes. Le mandat s'exerce à titre gratuit.

Les associations de protection du consommateur peuvent demander à la juridiction de faire cesser les agissements illicites ou de supprimer dans le contrat ou le contrat-type proposé, une clause illicite ou abusive. L'injonction émanant de la juridiction est alors assortie d'une astreinte fixée par la juridiction et de l'exécution provisoire. Le ministère public produit d'office ou sur ordre de la juridiction saisie, les procès-verbaux ou les rapports d'enquête qu'il détient et dont la production est utile pour trancher le litige. La juridiction saisie peut ordonner la publication du jugement rendu. Cette publication s'effectue dans les conditions et sous les peines prévues par le code pénal.

Le droit à la protection des droits économiques

Le droit à la protection des droits économiques

La loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur comprend des dispositions permettant de protéger les droits économiques du consommateur.

LES CLAUSES ABUSIVES

On appelle « clauses abusives », les clauses qui créent au détriment du consommateur un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat. Ainsi, peuvent être considérées comme abusives les clauses qui :

- Suppriment ou réduisent dans les contrats de vente, le droit à la réparation du consommateur en cas de manquement par le fournisseur à l'une quelconque de ses obligations ;
- Excluent ou limitent la responsabilité légale du fournisseur en cas de mort d'un consommateur ou de dommages corporels causé à celui-ci, résultant d'un acte ou d'une omission du fournisseur ;
- prévoient un engagement ferme du consommateur, alors que l'exécution de l'engagement du fournisseur est assujettie à une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté ;
- autorisent le fournisseur à résilier le contrat de façon discrétionnaire si la même faculté n'est pas reconnue au consommateur, ainsi que de permettre au fournisseur de retenir les sommes versées au titre de prestations non encore réalisées par lui, lorsque c'est le fournisseur lui même qui résilie le contrat ;

Ces clauses contenues dans les contrats conclus entre le fournisseur et le consommateur sont nulles et de nul effet, mais le contrat reste applicable dans toutes ses autres dispositions s'il peut subsister sans la clause abusive précitée.

LES PRATIQUES COMMERCIALES

LES CONTRATS CONCLUS À DISTANCE

Le fournisseur d'un bien ou d'un service à distance, quel que soit le moyen de communication utilisé, est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance.

L'offre de contrat de vente à distance doit comporter de manière claire et compréhensible en plus des informations prévues par les articles 3 et 5 de la loi 31.08, les informations suivantes :

- Les principales caractéristiques du produit, bien ou service, objet de l'offre;
- Le nom et la dénomination sociale du fournisseur;
- Les coordonnées téléphoniques du fournisseur qui permettent de communiquer effectivement avec lui, son adresse électronique et physique, et s'il s'agit d'une personne morale, son siège social et, s'il s'agit d'une personne autre que le fournisseur, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre.

Pour le cyber commerçant, les informations obligatoires à fournir sont :

  - S'il est assujetti aux formalités de l'inscription au registre de commerce, son numéro d'immatriculation et le capital de la société ;
  - S'il est assujetti à la taxe sur la valeur ajoutée, son numéro d'identité fiscale ;
  - Si son activité est soumise au régime de la licence, le numéro de la licence, sa date et l'autorité qui l'a délivrée ;
  - S'il appartient à une profession réglementée, la référence des règles professionnelles applicables, sa qualité professionnelle, le pays où il a obtenu cette qualité ainsi que le nom de l'ordre ou l'organisation professionnelle où il est inscrit.
- Le cas échéant, les délais et frais de livraison ;
- L'existence du droit de rétractation prévu à l'article 36 ci-dessous, sauf dans les cas où les dispositions du présent chapitre excluent l'exercice de ce droit ;
- Les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ;
- La durée de la validité de l'offre et du prix ou tarif de celle-ci ;

- Le coût de la technique de communication à distance utilisée ;
- Le cas échéant, la durée minimale du contrat proposé, lorsqu'il porte sur la fourniture continue ou périodique d'un produit, d'un bien ou de service.

Le cyber commerçant doit en outre signaler au consommateur l'existence de son droit de rétractation et, avant la conclusion du contrat, lui rappeler ses différents choix. Il doit lui permettre de confirmer sa demande ou la modifier selon sa volonté et l'informer des conditions contractuelles.

Le consommateur n'est tenu à aucune contrepartie en cas de fourniture dont il n'aurait pas fait la commande. Le fournisseur garantit au consommateur, la sécurité des moyens de paiement qu'il propose. En cas de litige entre le fournisseur et le consommateur, la charge de la preuve incombe au fournisseur.

LE DÉMARCHAGE

Les opérations de démarchage doivent faire l'objet d'un contrat écrit. Un exemplaire doit lui être remis au moment de la conclusion du contrat. Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du consommateur.

Sous peine de nullité, le contrat doit mentionner :

- Le nom ou la dénomination sociale du fournisseur et du démarcheur, l'adresse du fournisseur et le lieu de conclusion du contrat ;
- La désignation précise de la nature et des caractéristiques des produits, des biens ou des services ;
- Les conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, des produits ou d'exécution de la prestation des services, le prix global à payer ;
- Les modalités de paiement ;
- La faculté de rétractation et les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles 47 à 50 de la loi 31.08.

A la suite d'un démarchage par téléphone ou par tout moyen technique assimilable, le fournisseur doit indiquer explicitement son identité et le caractère commercial de son intervention. Il doit également adresser au consommateur, une confirmation de l'offre qu'il lui a faite. Le consommateur n'est engagé que par sa signature.

VENTES EN SOLDE

La vente en solde ne peut être pratiquée que si elle est accompagnée d'un affichage clair et lisible du terme « soldes ». Le fournisseur est tenu d'indiquer dans les lieux de vente : le produit ou le bien sur lequel porte la réduction de prix, le nouveau prix appliqué et l'ancien prix barré, la durée des soldes (avec la détermination de leur début et de leur fin).

Ajouté à cela, la publicité des soldes doit mentionner la date de début de l'opération, sa durée et la nature des biens ou des produits sur lesquels porte l'opération, si celle-ci ne concerne pas la totalité des biens ou produits du fournisseur

VENTES ET PRESTATIONS AVEC PRIMES

Il est interdit de vendre ou d'offrir à la vente des produits, des biens ou des services donnant droit, à titre gratuit, immédiatement ou à terme, à une prime consistant en produits, en biens ou en services, sauf s'ils sont identiques à ceux qui font l'objet de la vente ou de la prestation (exception faite pour les menus objets de faible valeur et aux échantillons, cette valeur est fixée par voie réglementaire).

REFUS ET SUBORDINATION DE VENTE OU DE PRESTATION DE SERVICE

Il est interdit de refuser à un consommateur la vente d'un produit, d'un bien ou d'un service, sauf pour un motif légitime. De même, il est interdit de subordonner la vente d'un produit, d'un bien ou d'un service à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit, d'un bien ou d'un service.

VENTES OU PRESTATIONS DE SERVICE « À LA BOULE DE NEIGE » OU PYRAMIDALE

La vente consistant à offrir des produits, des biens ou des services à un consommateur en lui faisant espérer l'obtention de ces produits, biens ou services à titre gratuit ou à un prix inférieur à leur valeur réelle, est interdite. Il en est de même pour la vente qui oblige le consommateur à donner des bons ou des tickets à des tiers ou à collecter des adhésions ou des inscriptions.

ABUS DE FAIBLESSE OU D'IGNORANCE

Tout engagement né d'un abus de la faiblesse ou de l'ignorance du consommateur est réputé nul par la force de la loi. Dans ce cas, le consommateur se réserve le droit de se faire rembourser les sommes payées et d'être dédommagé sur les préjudices subits.

LOTERIES PUBLICITAIRES

Les annonces ou documents présentant l'opération publicitaire y compris le règlement doivent préciser clairement les conditions de participation aux loteries publicitaires et doivent être facilement accessibles au consommateur (avec l'inventaire lisible des lots, leur nature, leur nombre et leur valeur commerciale).

DOCUMENT CONÇU ET RÉALISÉ PAR **AWB EDITIONS** Mars 2012

Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies
Quartier administratif, Rabat-Chellah
Tél: 05 31 66 96 48 - Fax: 05 37 66 96 79
www.mcinet.gov.ma